

Programma van eisen End-user Devices

1. Eisen ten aanzien van de opdracht: Algemeen

- 1.1. Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de concept overeenkomst, inkoopvoorwaarden en overige voorwaarden. Eigen inkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere toegevoegde voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.2. De raamovereenkomst kent een looptijd van 2 jaar, met de optie tot 2 maal verlengen met 1 jaar.
- 1.3. Inschrijver is en blijft - in het geval gunning aan zijn bedrijf geschiedt - adequaat verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.
- 1.4. Inschrijver is en blijft - in het geval dat gunning aan zijn bedrijf geschiedt - adequaat verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid, dan wel sluit bij gunning van de opdracht direct een dergelijke verzekering af.
- 1.5. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in voor alle communicatie met Opdrachtgever. Deze contactpersoon is naar oordeel van Opdrachtgever goed bereikbaar en communiceert in de Nederlandse taal.

2. Eisen ten aanzien van de opdracht: Financieel

- 2.1 Indien van toepassing zal er door Inschrijver binnen 10 werkdagen creditnota gestuurd worden. In geen geval mogen openstaande creditbedragen door Inschrijver verrekend worden met openstaande facturen
- 2.2. Bestellingen worden franco huis geleverd vanaf een orderwaarde van € 100,- excl. btw. Verzendkosten op bestellingen met een orderwaarde lager dan € 100,- mogen maximaal € 10,- excl. BTW bedragen.
- 2.3 Opdrachtnemer rekent geen separate order, verpakkings-, voorrijd-, bezorg-, administratie-, rapportage en/of soortgelijke kosten. Prijzen zijn netto, exclusief BTW en in Euro.
- 2.4 Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde, met uitzondering van de bij 2.2 vermelde verzendkosten.
- 2.5 Facturen worden niet meegestuurd met de bestelling maar digitaal verstuurd;
 - aan ISD: via email in .pdf formaat,
 - aan HLTsamen en onderliggende gemeenten: elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. De e-factuur wordt in ubi-formaat aangeleverd via het open PEPOL netwerk van Simpler invoicing, rekening houdend met het OIN van de opgegeven debiteur.Kosten verband houdende met (e-)facturatie komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
Leverancier zal eens per maand, door middel van maximaal één verzamelfactuur factureren. Een levering, of een optelsom van meerdere leveringen, met een bedrag vanaf € 5.000,- mag direct na levering worden doorbelast.
- 2.6 De navolgende gegevens dienen desgewenst op de factuur vermeld te worden:

- a) Afdeling;
 - b) Afleveradres;
 - c) factuurnummer;
 - d) factuurdatum;
 - e) omschrijving van het geleverde incl. leverdatum;
 - f) de standaardcondities; (prijs/BTW/kortingen e.d.)
 - g) serienummer van geleverde
 - h) kostenplaatsindicatie
 - i) inkoop- referentieordernummer. (Indien gewenst door Opdrachtgever)
- Opdrachtgever mag hierin aanpassingen laten doorvoeren.

- 2.7 Facturatie van bestellingen kan plaatsvinden op verschillende vooraf ingestelde debiteuren. De relatie afleveradres – debiteur is niet 1-op-1.
- 2.8 Indien blijkt dat een offerte of factuur niet correct is, is Opdrachtgever gerechtigd een boete te vorderen van 10% van het offerte- of factuurbedrag met een minimum van € 50,- per offerte of factuur. Een foutieve offerte dient aangepast te worden waarbij de boete in mindering wordt gebracht op het offertebedrag. Een foutieve factuur dient te worden gecrediteerd en opnieuw te worden toegezonden waarbij de boete in mindering wordt gebracht op het factuurbedrag.
- 2.9 Een melding, verzoek of vraag van opdrachtgever wordt binnen 24 uur gevolgd door een, naar oordeel van Opdrachtgever, adequate reactie. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever steeds bij relevante ontwikkelingen.
- 2.10 Er mogen geen onderzoekskosten in rekening worden gebracht voor het onderzoeken van defecte apparatuur binnen twee jaar naar levering van het betreffende product. Onderzoekskosten zijn kosten die verbonden zijn met het onderzoeken van een defect, ook niet wanneer het defect ontstaan is vanwege verkeerd gebruik.
- 2.11 Indien er sprake is van verlegde BTW dan wordt hiervoor een aparte factuur gestuurd. Facturen waarop de BTW deels is verlegd kunnen niet worden verwerkt.

3. Eisen ten aanzien van de opdracht: Bestellen, leveren en service

- 3.1 Aflevering op een of meerdere locaties naar keuze van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de wens apparatuur tot in de juiste ruimte te laten afleveren. Tijdig zal worden aangegeven of er een lift aanwezig is, mits deze ruimte zich op een verdieping bevindt. In geen geval gaat Opdrachtgever akkoord met aflevering buiten een pand en is Opdrachtnemer ten alle tijden verantwoordelijk voor juiste aflevering, ook indien transport en levering door een derde partij wordt uitgevoerd.
- 3.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal ten alle tijden het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor Aanbestedende dienst. De garantieperiode geldt voor een periode van 2 jaar vanaf levering van het product en is all-in op hardware en onderdelen. Garantieafhandeling geschiedt minimaal op basis van pick-up and return. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat defecte hardware wordt opgehaald, wordt gerepareerd en binnen 15 dagen weer aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld of levert binnen deze periode nieuwe (naar oordeel van Opdrachtgever) vergelijkbare apparatuur.
- 3.3 Opdrachtnemer levert vervangings- en reserveonderdelen tegen marktconforme tarieven.

- 3.4 Opdrachtnemer houdt een CMDB overzicht bij van aangekochte apparatuur en stelt deze overzichten ieder kwartaal beschikbaar aan Opdrachtgever én binnen 3 werkdagen na aflevering van een bestelling.
- 3.5 Opdrachtgever voert uiterlijk twintig (20) werkdagen na aflevering een DOA (dead on arrival) test uit om vast te stellen of de hardware volledig in goede staat is afgeleverd. Indien hardware naar aanleiding van deze test (helemaal of deels) defect blijkt wordt deze hardware door de Inschrijver binnen tien (10) werkdagen na melding kosteloos vervangen door een nieuw exemplaar van een identiek model, type en uitvoering. Werkdagen zijn dagen welke niet in het weekend of op nationale feestdagen vallen.
- 3.6 Opdrachtnemer verzorgt desgewenst het afvoeren van de oude producten incl. het gecertificeerd wissen/ wipen van gegevens op deze producten. Indien het afvoeren van oude apparatuur gewenst is zal dit als opzichzelfstaand (prijs)onderdeel bij uitgevraagd worden.
- 3.7 Opdrachtnemer levert na elke levering relevante gegevens aan volgens het toegevoegde bestand "Template leveringsgegevens". De volgende apparatuur dient te worden verwerkt: Laptops, Telefoons. Opdrachtgever heeft het recht de gewenste aan te leveren gegevens gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen.
- 3.8 Leverancier dient te beschikken over een Reseller-ID voor Apple Business Manager (Voorheen DEP). De leverancier dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager.
- 3.9 Opdrachtnemer stelt een digitale omgeving beschikbaar waarin alle voor uitvoer van deze aanbesteding relevante informatie beschikbaar gesteld wordt. In deze omgeving dient onder andere informatie getoond te worden aangaande bestellingen, leveringen en service & reparaties. Ook bestellingen welke eventueel buiten de website om zijn gedaan, bv via een apart offerte traject, zijn hier terug te vinden.
- 3.10 Opdrachtgever behoudt toegang tot de web-omgeving van Opdrachtnemer gedurende twee jaar na afloop van het raamcontract. Alle gegevens blijven beschikbaar.
- 3.11 De webshop van Inschrijver dient actuele prijzen te bevatten. Hierin moet voor bepaalde, door opdrachtgever te bepalen, gebruikers enkel het kernassortiment getoond worden terwijl andere gebruikers uit het gehele aanbod moeten kunnen bestellen. Voor grotere, en build-to-order bestellingen wordt een speciale offerte aanvraag gedaan.
- 3.12 Opdrachtgever moet zelf gebruikers kunnen aanmaken in de webshop van Inschrijver. Opdrachtgever moet gebruikers rechten kunnen toekennen ten aanzien van bijvoorbeeld het te bestellen assortiment en het recht daadwerkelijk 'te bestellen' of enkel een winkelmand te kunnen vullen welke door een bevoegd collega binnen organisatie van Opdrachtgever te accorderen is.
- 3.13 De software waar de Opdrachtnemer mee werkt, is volgens relevante standaarden beveiligd en blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.

4. Eisen ten aanzien van de opdracht: Apparatuur

- 4.1 Alle geleverde apparatuur is nieuw, bestemd voor de Nederlandse markt, bestemd voor inzet binnen een professionele werkomgeving, bestemd voor in Nederland veel gebruikte software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
- 4.2 Alle te leveren apparatuur dient passend te zijn bij de in gebruik zijnde systemen en ICT inrichting van Opdrachtgever en daar foutloos mee samen te werken.
- 4.3 Alle apparatuur dient van fabricaten te zijn die in substantiële aantallen in Nederlandse, zakelijke omgevingen gebruikt worden.
- 4.4 Alle aan Opdrachtgever geleverde producten, inclusief alle in deze producten gebruikte onderdelen, zijn geheel nieuw. Dat wil zeggen dat; de producten en onderdelen van die producten, behoudens bij gangbare deugdelijkheidstests na fabricage of assemblage, niet eerder zijn gebruikt en in de te leveren producten geen gebruikte of gereviseerde onderdelen zijn verwerkt.
- 4.5 Voor alle producten die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst levert geldt het volgende:
- Batterijen
Als het product op batterijen werkt, wordt de eerste set benodigde batterijen bij het product meegeleverd. Deze eerste set batterijen zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Accu
Als het product op een accu werkt, wordt die accu bij het product meegeleverd en vóór oplevering door Opdrachtnemer in het product gezet. Deze accu en het inzetten van de accu zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Adapter
Als het product zowel op een batterij of accu, als op een op het lichtnet aangesloten adapter werkt, wordt die adapter bij het product meegeleverd en is die adapter bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Oplader
Als het product op batterijen of een accu werkt en de batterijen of de accu met een oplader opgeladen kunnen worden, wordt die oplader bij het product meegeleverd en is die oplader bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Bedrading
Alle signaal- of elektriciteits snoeren, die benodigd zijn om het product te verbinden met de in deze eis genoemde items, of benodigd zijn om het product ten behoeve van de door Opdrachtgever gewenste opstelling samen te laten werken met andere door Opdrachtgever geleverde of Opdrachtgever ingezette producten, worden bij het product meegeleverd en zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
 - Overige items
Alle items, die in één of meer van de openbare handelscatalogi bij de verkoopprijs van het product inbegrepen worden aangeboden, worden bij het product meegeleverd en zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
- 4.6 Alle apparatuur van een bepaald merk en type die in één bestelling wordt geleverd is identiek.

- 4.7 Opdrachtnemer dient op verzoek bewijs te overleggen dat deze gecertificeerd dealer is van de aangeboden merken.
- 4.8 Opdrachtgever mag altijd een onderzoek doen naar de marktconformiteit van een aanbod van leverancier. Indien prijzen meer dan 5% hoger zijn dan openbaar verkrijgbare stuksprijzen bij minimaal 2 andere leveranciers (onder dezelfde condities) dan is aanbestedende dienst gerechtigd de opdracht bij een marktpartij te plaatsen buiten de raamovereenkomst. De reseller krijgt ook de mogelijkheid om het aanbod aan te passen naar de laagst aangeboden prijs.
- 4.9 Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde apparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere (niet) direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage heeft, verplicht de leverancier zich dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met Opdrachtgever) minimaal kwalitatief gelijkwaardig vervangende apparatuur te leveren binnen vijf (5) werkdagen. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 4.10 Opdrachtgever behoudt het recht om producten elders te bestellen wanneer deze door inschrijver niet, of niet tijdig geleverd kunnen worden. Niet tijdig betekent 10 werkdagen.